“正直なところ、比較したどのシステムも同じような機能を有していました。しかし実際のところ双方向で CAD 画像を正しく表示出来たのは WebEx だけでした。”

— コダマコーポレーション株式会社　技術部技術 6 課平井泰嗣氏

実用に足るのはWebExのみ - 遠隔サポートで効率化とサービス向上を実現

業界
CAD/CAM/CAE のコンサルティング、販売、構築、運用、サポート等

Cisco WebEx サービス
Cisco WebEx Support Center

まとめ
CAD/CAM/CAE のコンサルティングから販売、サポートまでのトータルソリューションを提供しているコダマコーポレーションでは顧客サービスの向上、効率化を目的とした画面の遠隔溶融によるサポートの仕組みを 2000 年より模索していた。様々なシステムの検討、断念を経て、最終的に WebEx を導入。実用に足る共有機能を有していたのは WebEx のみ、設定・メンテナンスが不要な SaaS 型でありながらセキュリティに厳格なユーザーにも認可されやすい点がポイントとなった。運用開始後、サポート時間短縮・顧客の習得時間短縮・密度の濃いコミュニケーション・提案力の向上などを実現、今後はユーザーに対して 100%導入を目指す。

コダマコーポレーション株式会社について
横浜市都筑区茅ヶ崎中央 3-1 センター南 SKY ビル
従業員数 : 129 名 (2009 年 4 月現在)
WebEx 導入 : 2008 年 9 月

ものづくりに不可欠な CAD、CAM、CAE。

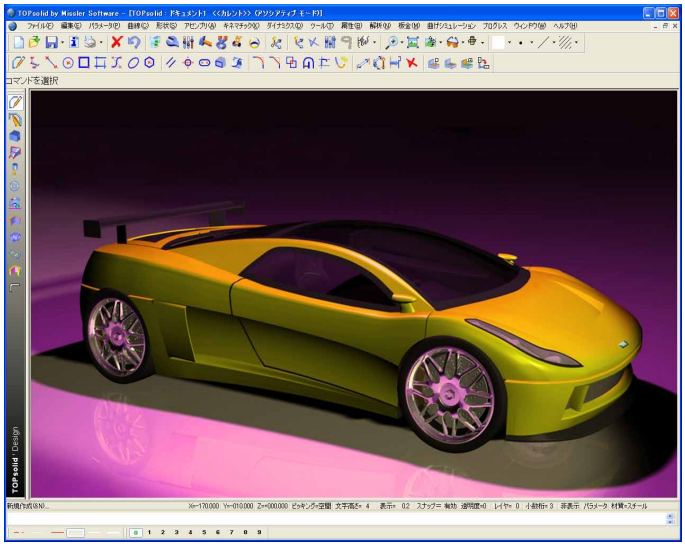
コダマコーポレーション株式会社は顧客の抱える問題を解決し、日本の製造業の発展をサポートする新しいものづくりのためのソリューションを提供する為 1989 年、わずか 4 人からスタート。コンサルティングから販売、構築、運用、システム教育、サポートまでの行き届いたサービスでパナソニックやデンソーなどの日本を代表するメーカーで導入されるまで成長し、現在 129 名（2009 年 4 月）の社員が経営理念に掲げる「最高のサービス」を数多くの企業に提供している。

導入前の課題

遠隔サポート導入まで2度の挫折と8年間に渡る検討期間

話は 2000 年まで遡る。

「お客様の画面を共有しながら問題解決、顧客サポートが出来る方法を探していました。特に Web 会議にこだわっていた訳ではありません。共有第一でした。」と技術部技術6課の平井泰嗣氏は検討開始当初の状況をこう話す。特に他の機能は必要なく、画面共有が出来れば・・・と考えていたが、2000 年時点では通信環境が実用の域に達しておらず、一度は断念せざるを得なかった。



その後一般的なネットワーク環境も向上してきた 2003 年、再度共有可能なシステムの評価を開始、様々なシステムの中から検討の上、あるネットワーク PC 遠隔操作ソフトを採用した。しかしお客様が『勘弁してくれ』と。結局実用に至らず、残念ながらテスト段階で終了という結果になってしまったお客様も少なくありませんでした。」と事業推進室 課長の中條貴之氏は苦笑しながら当時を振り返る。

ネットがあれば遠隔サポートが可能ではあるものの、顧客側でソフトウェアの事前インストールが必要、CAD システムには欠くことの出来ないグラフィックアクセラレータを顧客側でまずオフにしないとサポート側に情報が伝わらないなど、顧客側での細かな事前設定が必要な点が第一のハードルとなった。

「お客様からご連絡頂く時は、問題を抱えて切羽詰っていらっしゃる訳です。そんな時に『では新しいサポートを試しましょう』と遠隔サポートシステムの取扱説明書をダウンロードしていただいたり、『ファイヤーウォールの設定を変更してください』などとシステムを使う為の設定をお願いする必要があったりで、実際の緊急時対応にはとても使えないということになりました。」と平井氏は語る。

また第二のハードルとして肝心要の共有画像確認の際のレスポンスが悪かったことが挙げられる。

「CAD システムのサポートでは見ている角度の正確さ、画像の同期性が非常に重要です。お客様が 3 次元データを回転させながら『こちら側のこの部分…』と言った時にこちらでは画面が描き変わらず問題箇所を確認できませんでした。回転など動かしながらの確認が出来なかったのです。」（平井氏）

3年越しに実現したかに思われた遠隔サポートの構想は残念ながら再度頓挫する形となった。

しかし顧客の利便性向上と事業効率化の為に遠隔サポートは必ず実現しなくてはいけないという信念のもと、その 5 年後再度調査を開始、WebEx を導入することになる。

Cisco webex

“電話とメール、言葉のみだったコミュニケーションが、WebExで一目瞭然となりスムーズなサポートが実現しました。対応時間を短縮しながらも、総合的にアドバイス出来るようになったのは大きなメリットです。”

— コダマコーポレーション株式会社　事業推進室　中條貴之氏

導入の結果

要求を満たしたのは WebEx のみ

「Web 会議システムについて3つ程に絞り、比較しました。正直なところ、どのシステムも同じような機能を有していました。しかし最終的に WebEx に決定した最大の理由は突出した共有機能です。他でも共有機能はあるのですが、実際のところ双方向で CAD 画像を正しく表示出来たのは WebEx だけでした。」と平井氏は強調する。

同社にとって最も重要、ある意味これが出来なくては使えないという共有機能で同社の厳しい要求に答えることが出来たのは WebEx のみだった。

また 2003 年時点で第一のハードルとなっていた顧客側の細かな設定が不要な点も評価のポイントとなった。顧客側でのソフトウェア購入が不要、様々なOSに対応し、殆どの場合で顧客のネットワーク機器の設定変更をせずに利用可能、社内でメンテナンスが必要なサーバーの設置が不要など、前回検討時の懸念事項はクリアしていた。

またセキュリティに厳しいユーザーでもスムーズに認めていただきやすい WebEx の強固で定評のあるセキュリティもユーザー増加を見据えた必須条件となった。

「画面の共有をこちらが勝手に行う訳ではなく常にお客様主導、というシステムデザインでご安心頂けるという点も大きかったです。」と平井氏は評価する。

導入後の効果

サポート時間短縮・顧客の習得時間短縮・密度の濃いコミュニケーション・提案力の向上

実際の運用が始まり、意思の疎通が簡単に出来ると顧客の反応も上々だという。

「CAD システムのサポートでは可視化が何より大切です。今までは電話にしろメールにしろ言葉にしなくてはいけませんでした。しかもお客様側で『これはこうしたい』というご希望があっても一体どういう風に言葉で質問すればいいかも分からない、助けて下さい！という形で連絡が来る状態でした。そもそも言葉で表現する為の専門用語がスラスラと出てくるなら質問することもない訳ですね。WebEx 導入後は画面そのものを共有することで確実な情報を得ることが出来、非常に密度の高いコミュニケーションが可能になりました。今までは質問だけを拾っての対応でしたが総合的によりよいアドバイスが出来るようになりましたね。」と中條氏は続ける。

その結果、電話+メールで行っていた時よりもサポート時間の大幅な短縮と高度な提案、より質の高いサービスが可能となった。

また集合教育のフォローアップ、CADソフトの定着化にも WebEx が大いに寄与している。

「ある一定期間集中的に集合研修をご提供しておりますが、その後実際にお使いになっていただく場面でスムーズに質問に対してお答え出来るようになりました。お客様としては研修はしたもののいざ使うとなると孤立無援、質問の仕方が分からずそのままお蔵入りになってしまう危険性があります。それだけはなんとしても避けたいので細やかなサポートを心がけていますが、WebEx 導入後は更に高度な対応と時間短縮の両方を実現しています。」（中條氏）

今後の展開

顧客側の100%導入を目指す

長年の懸案事項だったスムーズな遠隔サポートが実現、様々な複合的メリットも見出すことが出来た。あとは継続してより多くの顧客に充実したサービスを提供し続けていきたいと中條氏は展望を語る。

「今後は WebEx ユーザー数を確実に増やし、最終的には100%の顧客の遠隔サポート導入を目指したいです」

細やかで効率的なサポートを継続推進し、事業の更なる発展を目指していく。

Highlights

- 様々なシステムを比較検討、双方向で CAD 画像を正しく表示出来たのは WebEx だけだった。
- 顧客側で事前の細かな設定が不要で、使いやすい点が実用化につながった。
- 同期性に優れた共有機能でサポート時間短縮・顧客の習得時間短縮・密度の濃いコミュニケーション・提案力の向上を実現。

連絡先: 〒107-6227 東京都港区赤坂9−7−1 ミッドタウン・タワー シスコシステムズ合同会社 Cisco WebEx テクノロジグループ
電話: 03-6434-6044 FAX: 03-5411-9226 Eメール: Japaninfo@webex.com
©2009 WebEx Communications, Inc. All rights reserved. Cisco、WebExおよびCisco WebExは、米国Cisco Systems, Inc.および/または米国とその他の国における登録商標です。その他の社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

cisco

CSKODAMA 0609 JP